

ホスピタリティサービス論

科目ナンバリング MAN-202
選択 2単位

大下 茂・江原 真希

1. 授業の概要(ねらい)

この授業は、株式会社ANA総合研究所と連携した授業で、ANAで実務経験のある講師が担当します。
この授業では、現代社会において様々な場面で重要性の高まっているホスピタリティについて、研究者による定義の違いやホスピタリティの価値を理解し、自らホスピタリティを発揮できる人になるために、必要な知識・態度を身につけることを目標としています。
ホスピタリティの重要性は、産業界ではその活動により生み出される価値が産業活動に大きな影響を与えるものとして認識されており、またビジネスのみならず、今やあらゆる場面でホスピタリティの発揮が期待されています。
本講義では、ホスピタリティを様々な角度から取り上げ、ホスピタリティの重要性を「自分」、「他者」、「社会」という三つのキーワードから考察します。
ホスピタリティとはどのような価値を生み出すのか、それを生み出すには何が求められるのかについて、事例研究やワークを通して理解を深めます。
これらを通し、近い将来社会人として求められる、主体性・コミュニケーション力・課題発見力を伸ばしたいと考えています。この授業は、事例研究やワークを通し、可能な方法で学生同士の思考を共有できるよう展開します。

2. 授業の到達目標

- ①学生は、現代の日本社会において、ホスピタリティの意味と果たす役割を理解することができる。(知識・理解)
- ②学生は、ホスピタリティが生み出す要素を理解できる。(知識・理解)
- ③学生は、実務社会で求められる意識・態度を習得できる(思考・判断)

3. 成績評価の方法および基準

- 1、平常点(リアクションペーパーの内容、受講参画度、ワークへの取り組みにより加点または減点)40%
- 2、課題10%
- 3、テスト50%

4. 教科書・参考文献

教科書

特に指定しない。レジュメを都度掲示する。

5. 準備学習の内容

- ・ホスピタリティに関わる世の中のニュースや経験について、自分の見解を発表出来る準備をすること。
- ・授業で学んだ知識や理論をアルバイト先や部活動・サークルで実践したことについて、発表出来る準備をすること。

6. その他履修上の注意事項

- ・授業に連携して、航空業界や宿泊業などの接客を志向する学生を対象にキャリアサポートも行いますので、活用してください。
- ・キャリアサポート担当:ANA総合研究所 津田 典子(つだ のりこ)
- ・社会人になった際に必要とされるマナー遵守の観点から、期限・時間厳守とします。課題等提出遅れは、成績評価にカウントします(3-1)
- ・リアクションペーパーにて、複数回の小テストを実施します。
- ・授業で取り上げる各テーマについて受講生自身が考え、記述や発表をしてください。積極的な発言やグループワークの行動を評価します。
- ・受講に際し特に対応が必要な場合(病気やケガ、障がい等)は遠慮なく知らせてください。

7. 授業内容

- 【第1回】 <オリエンテーション>
今後の講義計画・授業の進め方・各回の概要・試験・評価等・心構えについて
(個人またはグループワーク)
- 【第2回】 <ホスピタリティの原義>
「ホスピタリティ」の語源、意味の考察、サービスの関係について
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第3回】 <ホスピタリティと人間>
人を思いやる「感情」面からのアプローチ、思いやりの大切さについて
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第4回】 <ホスピタリティとコミュニケーションⅠ>
ホスピタリティを相手に伝えるためのコミュニケーション能力の重要性・コミュニケーション能力を高める要素について
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第5回】 <ホスピタリティとコミュニケーションⅡ>
ホスピタリティを相手に伝えるための具体的なコミュニケーション方法について
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第6回】 <ホスピタリティとチームワーク>
企業や地域社会など、ホスピタリティをチームで生み出すために必要な要素について
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第7回】 <ホスピタリティと文化>
ホスピタリティの表出の仕方、感じ方などに文化や時代に違い、地域・文明による差異について
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第8回】 <ホスピタリティと産業>
ホスピタリティ産業の変化を予測、社会の変化に伴うホスピタリティ産業の変化について
(個人またはグループワーク・ディスカッション)

- 【第9回】 <事例研究 ANA>
ANAでの取り組みについて
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第10回】 <事例研究 観光産業>※LMSによるオンデマンド形式にて実施予定
ホテルや旅館・テーマパーク(内1～2つ)における取り組みについて
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第11回】 <ホスピタリティとマニュアル>
ホスピタリティとマニュアルの関係性について
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第12回】 <ユニバーサルサービス①>
ユニバーサルサービスの概要・ニーズ・考え方について
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第13回】 <ユニバーサルサービス②>
ユニバーサルサービスに取り組む意義について
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第14回】 <グループディスカッション>
就活でのグループディスカッションを想定し、これまで学んだ知識の発揮方法・自己点検・ホスピタリティの重要性について確認する。
(個人またはグループワーク・ディスカッション)
- 【第15回】 まとめ・テスト
1)第1回から14回までの内容を振り返り、再度要点の確認・まとめ
2)小テスト